Laporan SKM

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

SEMESTER II

(PERIODE JULI S/D DESEMBER 2021)

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM
GEDUNG UNIT 11 CIVIC CENTER LANTAI I
Jalan Kapten Jaya Tirta Amlapura Telp. 0363 23564

MAL PELAYANAN PUBLIK
Jalan Gajah Mada Amlapura Telp. 0363 2787156

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II
(PERIODE JULI S/D DESEMBER 2021)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM

GEDUNG UNIT 11 CIVIC CENTER LANTAI I
Jalan Kapten Jaya Tirta Amlapura Telp. 0363 23564
MAL PELAYANAN PUBLIK
Jalan Gajah Mada Amlapura Telp. 0363 2787156

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGGUNA LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik
Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Amlapura
Desember 2021

Pengarah,
Plt.Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem

I Wayan Purna,S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660205 198602 1 007

Ketua Tim Survei
Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan
Peningkatan Layanan

I Made Mudia,SH,.MAP
Pembina
NIP. 19631201 199303 1 006

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM

SEMESTER II TAHUN 2021

NAMA LAYANAN :

NILAI IKM

78,77

KORESPONDEN

JUMLAH	:	152 Orang			
JENIS KELAMIN	:	L	=	101	orang
		P	=	51	orang
PENDIDIKAN	:	SD	=	10	orang
		SMP	=	13	orang
		SMA	=	64	orang
		D1/3	=	21	orang
		S1	=	42	orang
		S2	=	2	orang
		S3	=	0	orang
Periode survei	:	Juli sd Desember 2021			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem

I Wayan Purna,S.Sos, M.Si

NIP. 19660205 198602 1 007

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II periode Juli–Desember tahun 2021. Melalui survei ini diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Karangasem dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Karangasem dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei ini sehingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan atas pelaksanaan survei dan pelayanan publik perizinan dan non perizinan demi meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Karangasem menuju pelayanan prima.

Amlapura, Desember 2021
Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Maksud Survei 5
1.3. Tujuan Survei 9
1.4. Manfaat 10
1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai 11

BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN SKM 12
2.1. Landasan Hukum 12
2.2. Gambaran Umum 14
2.3. Batasan Kegiatan 21
2.4. Metodologi Pelaksanaan 22
2.4.1. Definisi Survei 22
2.4.2. Metode dan Unsur Survei 22
2.4.3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat 25
2.4.4. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 26
2.4.5. Langkah-langkah Pengolahan Data 36
2.4.6. Pengolahan Data Survei 38

BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 41
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 42

3.2. Jumlah Responden..... 43
3.3. Hasil dan Pembahasan 50

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....72
4.1. Kesimpulan.....72
4.2. Saran 72

LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) dapat menjadi bahan perbaikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan di instansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mayarakat yang

disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Terkait erat dengan pelaksanaan pembangunan secara menyeluruh dan berkelanjutan yang ditopang oleh partisipasi tinggi penduduk dalam berbagai aktivitas ekonomi sangat diperlukan kebijakan pelayanan publik yang efisien dan efektif serta kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya usaha-usaha ekonomi dalam keragaman sektor pembangunan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem sangat berkepentingan dalam membangun iklim kondusif bagi pengembangan berbagai usaha perekonomian.

Untuk itu diperlukan monitoring, evaluasi, dan perbaikan terus-menerus (continous improvement) dalam penyediaan dan pemberian pelayanan publik. Karena kinerja pelayanan publik memiliki implikasi signifikan terhadap kelancaran dan kesuksesan berbagai aktivitas usaha pada berbagai sektor ekonomi dan pembangunan secara luas yang berkembang di dalam masyarakat. Lebih lanjut, hal itu juga berdampak nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat sekaligus meningkatkan kinerja dan daya saing perekonomian daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2. Maksud Survei

Secara normatif upaya peningkatan kinerja pelayanan memerlukan kebersamaan, keterpaduan, terencana dengan baik, dan dilaksanakan secara konsisten sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Atas dasar demikian, pihak penerima layanan merasa puas antara lain karena merasa dilayani secara tepat dan cepat dengan biaya murah dan terbuka serta proses administrasi yang sederhana, mudah, dan mereka dilayani dengan adil tanpa diskriminasi.

Berkaitan erat dengan hal ini sangat diperlukan menjawab pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan institusi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tahun 2021. Untuk mendapatkan jawaban tersebut dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik yang berlangsung Tahun 2021.

Kegiatan SKM dimaksudkan untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap

pelayanan yang telah diberikan, dan terukurnya kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

a. Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD.

d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) dengan indikator, yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

1.3. Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecendrungan kinerja pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Karangasem Tahun 2021 diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang harus ditingkatkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem Semester II di Tahun 2021

1.4. Manfaat

Manfaat pelaksanaan survei adalah :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem kepada publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan, diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.
4. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem pada Tahun 2021.

1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II
METODOLOGI PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah merupakan bagian dari Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dari program ini diturunkan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan landasan hukum sebagai berikut :

2.1 Landasan Hukum

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik.
3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik.

6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.
8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016.
9) Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Non Perizinan.

2.2 Gambaran Umum

Pelayanan publik sangat penting peranannya dalam menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan-kegiatan pembangunan. Kegiatan pembangunan memerlukan investasi dan pengelolaan kegiatan operasional sebagai lanjutan dan konsekuensi program investasi.

Seluruh rangkaian kegiatan investasi dan program lanjutannya memerlukan regulasi dan kebijakan pelayananan publik yang kondusif dari pemerintah sehingga pembangunan berjalan dengan baik. Untuk mencapai keadaan demikian diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang selama ini sudah dilaksanakan. Hasil monitoring dan evaluasi sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik berdampak pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur negara sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Input yang

diterima dari masyarakat sebagai respon terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan menjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem menampilkan gambaran respon masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini guna peningkatan pelayanan publik di masa yang akan datang.

Sesuai dengan Lampiran Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Non Perizinan.

A. Jenis Perizinan Berusaha Yang Didaftarkan Melalui Sistem Oss

   I. Lingkup Persyaratan Perizinan Prasarana Usaha/Komitmen Izin Usaha

      1. Izin Lokasi;
      2. Izin Lingkungan; dan

3. Izin Mendirikan Bangunan.

II. Lingkup Izin Usaha

a. Sektor Perdagangan :
   1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

b. Sektor Perindustrian :
   1. Izin Usaha Industri.

III. Sektor Pertanian :

1. Izin Usaha Obat Hewan;
2. Izin Usaha Perkebunan;
3. Izin Usaha Peternakan;
4. Pendaftaran Usaha Perkebunan;
5. Pendaftaran Usaha Peternakan; dan
6. Surat Izin Usaha Veteriner (SIVet) Ambulatori/Klinik Hewan/Rumah Sakit Hewan.

IV. Sektor Perhubungan :

1. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang.

V. Sektor Kesehatan :

1. Izin Mendirikan dan Operasional RS Kelas C dan RS Kelas D; dan
2. Surat Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT).

VI. Sektor Pariwisata :

1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

VII. Sektor Pendidikan :

1. Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan.

VIII. Sektor Lingkungan Hidup :

1. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa.

IX. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang :

1. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).

X. Sektor Perikanan :

1. Surat Izin Usaha Perikanan.

XI. Sektor Ketenagakerjaan :

1. Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK).

XII. Sektor Perkoperasian, Usaha Mikro Kecil dan Menengah :

1. Izin Koperasi Simpan Pinjam;
2. Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK);
3. Izin Pembukaan Kantor Cabang KSP;
4. Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu KSP; dan
5. Izin Pembukaan Kantor Kantor Kas KSP.

XIII. Lingkup Izin Komersial/Operasional

a. Sektor Perdagangan :
   1. Tanda Daftar Gudang.

b. Sektor Kesehatan :
   1. Izin Operasional Klinik;
   2. Surat Izin Apotek;
   3. Izin Toko Obat;
   4. Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus (IK/IO);
   5. Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit; dan
   6. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT).

c. Sektor Pendidikan :
   1. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal.

d. Sektor Perikanan dan Kelautan :
   1. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan.

e. Sektor Lingkungan Hidup :
   1. Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil; dan
   2. Izin Pembuangan Air Limbah.

B. Jenis Izin Yang Didaftar Secara Manual/ Non Oss

a. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang:
   1. Izin Pemanfaatan Ruang (IPR);
   2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB); dan
   3. Izin Penataan Lahan.

b. Sektor Perdagangan :
   1. Izin Penyimpanan Bahan Bakar; dan
   2. Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB).

c. Sektor Komunikasi dan Informatika :
   1. Izin Penyelenggaraan Reklame.

d. Sektor Sosial :
   1. Izin Yayasan;
   2. Izin Panti;
   3. Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB); dan
   4. Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB).

e. Sektor Kesehatan :
   1. SIP Dokter/Dokter Gigi;
   2. SIP Bidan;
   3. SIP Perawat;
   4. SIP Perawat Gigi;
   5. SIP Tenaga Farmasi;
   6. SIP Tenaga Gizi;
   7. SIP Sanitarian;
   8. SIP Radiografer;
   9. SIP Fisioterapi;
   10. SIP Analis;
   11. SIP Refraksionis;
   12. Surat Izin Pengobat Tradisional (SIPT);

13. Izin Penyelenggara Pengobatan Tradisional;
14. Surat Izin Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT);
15. Surat Izin Penyelenggaraan Pelayanan Dialisis;
16. SIP Perekam Medis; dan
17. Izin Penyelenggaraan Optikal.

f. Sektor Perhubungan :
    1. Perpanjangan Izin Trayek;
    2. Izin Trayek dengan Tujuan Tertentu;
    3. Izin Pengusahaan/Penyelenggaraan Usaha Parkir; dan
    4. Izin Usaha Pelatihan Mengemudi.

g. Sektor Pendidikan :
    1. Izin Pendirian Taman Kanak-Kanak (TK) Negeri; dan
    2. Izin Operasional Taman Kanak-Kanak (TK) Negeri.

h. Sektor Pertanian
    1. Surat Izin Praktik Dokter Hewan/Dokter Hewan Spesialis;
    2. Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Kesehatan Hewan;
    3. Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Inseminator;
    4. Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Pemeriksa Kebuntingan; dan
    5. Surat Izin Paramedik Veteriner Asisten Teknik Reproduksi.

C. Pelayanan Non Perizinan :

1. Legalisir Izin;
2. Pembatalan Izin;
3. Pencabutan Izin;
4. Surat Keterangan dalam Proses Perizinan;
5. Surat Keterangan Kesesuaian Koordinat; dan
6. Surat Keterangan Penelitian.

2.3 Batasan Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan survei masyarakat adalah penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Karangasem pada Semester II (Juli-Desember) Tahun 2021. Penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Hasil penentuan indeks kepuasan masyarakat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem kepada masyarakat dan menjadi bahan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan publik.

2.4 Metodologi Pelaksanaan

2.4.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 6 bulanan (semester) atau 2 (dua) kali dalam setahun.

2.4.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan

metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.4.3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakanteknik survei, antara lain :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri,

termasuk yang dikirimkan melalui surat;

3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstrukturmelalui wawancara mendalam.

2.4.4. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem yang mengukur tingkat kualitas pelayanan :

1. Penetapan Pelaksana

   Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem melaksanakan secara swakelola, perlu dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

   1) Pengarah, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

2) Pelaksana, terdiri dari :

a) Ketua : Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Peningkatan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

b) Anggota : Tiga orang (Kepala Seksi Pengaduan Dan Konsultasi Layanan) dan dua orang staf.

2. Penyiapan Bahan Survei

1) Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau pun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

2) Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan

pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak sesuai, tidak mudah, tidak cepat, tidak kompeten, tidak sopan dan ramah, buruk dan tidak puas, diberi nilai persepsi 1;

2. Kurang sesuai, kurang mudah, kurang cepat, kurang kompeten, kurang sopan dan ramah, cukup dan kurang puas, diberi nilai persepsi 2;
3. Sesuai, mudah, cepat, kompeten, sopan dan ramah, baik dan puas, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat sesuai, sangat mudah, sangat cepat, sangat kompeten, sangat sopan dan ramah, sangat baik dan puas sekali, diberi nilai persepsi 4;

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (Tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai2 (Tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden / sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan

untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (LampiranII), dengan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,taraf kesalahan bisa 1%, 5%,10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal)=Q=0,5

d=0,0

Pada survei kepuasan masyarakat menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup popular yaitu Tabel Krejcie dan Morgan

Tabel 4. 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	**Sampel (n)**	**Populasi (N)**	**Sampel (n)**	**Populasi (N)**	**Sampel (n)**
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302

25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370

150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Informasi ini merujuk kepada daftar populasi masyarakat penerima jasa pelayanan publik dari instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, secara langsung pada waktu jam layanan dengan membagikan kuisioner yang telah disiapkan.

2) Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya

kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif

2.4.5. Langkah-langkah Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagai berikut :

a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai

penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah unsur}} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

Untuk Memperoleh Nilai Survei Indek Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \text{ x nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan X 25}$$

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,56	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

2.4.6. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

   Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.

2. Pengolahan secara manual

   a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut,

mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan

dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Survei Pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

a. Nilai Indeks Pelayanan

   Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

b. Pengujian Kualitas Data

   Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Waktu Pelayanan.
4. Biaya/Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
9. Sarana dan Prasarana.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem menggunakan teknik survei : Kuesioner melalui pengisian sendiri oleh pemohon yang mendapatkan pelayanan

3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan, pengumpulan data survei dan pengolahan data indek kepuasan masyarakat bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dimulai dari bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2021, dilaksanakan pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan
1	Persiapan	Juli 2021
2	Pengumpulan data/survei SKM	Agustus-Nopember 2021
3	Pengolahan data indek, penyusunan dan Pelaporan	Desember 2021

3.2 Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Pada survei kepuasan masyarakat menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup popular yaitu Tabel Krejcie dan Morgan seperti tabel tersebut di atas.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi berkurangnya kunjungan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem antara lain :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menggunakan sistem aplikasi OSS (*Online Single Submission*), Sehingga pemohon dapat melakukan proses perizinan dari rumah atau kantor masing-masing.
2. Masih ada pemohon yang menggunakan Kuasa / biro jasa pengurusan perizinan dan non perizinan.
3. Konsultasi terkait Perizinan dan non perizinan sudah dapat dilakukan melalui telpon atau WhatsApp.

Untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat semester II (kedua) tahun 2021 dari bulan Juli sampai dengan Desember pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dengan pengumpulan kuisioner langsung oleh petugas kepada responden sebagai berikut :

`

Tabel 3.3. Rekapitulasi SKM semester II th 2021

Periode Survei	Juli sd Desember 2021												
RESPONDEN													
NO	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U 1	**U 2**	**U 3**	**U 4**	**U 5**	**U 6**	**U 7**	**U 8**	**U 9**	**umur**	**JK**	pendidikan	pekerjaan
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	D1/3	WIRAUSAHA
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	P	D1/3	SWASTA
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	L	SMP	SWASTA
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	SWASTA
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	L	SMA	SWASTA
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	L	S1	WIRAUSAHA
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	L	S1	SWASTA
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	L	SMA	SWASTA
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	P	D1/3	SWASTA
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	L	SMA	SWASTA
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	P	D1/3	WIRAUSAHA
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	L	S1	SWASTA
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	L	SMA	SWASTA
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	P	SMA	WIRAUSAHA
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	L	SMP	SWASTA
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	35	L	SMA	SWASTA
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	41	P	S1	SWASTA
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	35	P	SMA	WIRAUSAHA
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	L	SMA	SWASTA
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	L	S1	SWASTA
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	D1/3	SWASTA
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	P	S1	PNS
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	L	S1	WIRAUSAHA
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	P	S1	WIRAUSAHA
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	L	SD	SWASTA
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	WIRAUSAHA

27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	L	S1	WIRAUSAHA
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	L	S1	SWASTA
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	P	D1/3	SWASTA
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	P	S1	PNS
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	P	S1	SWASTA
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	L	SMP	SWASTA
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	D1/3	SWASTA
34	4	4	3	3	3	4	4	3	3	45	P	S1	SWASTA
35	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	P	D1/3	SWASTA
36	4	4	4	4	4	3	3	3	4	43	L	S1	WIRAUSAHA
37	4	4	4	4	3	3	3	3	3	40	L	S1	WIRAUSAHA
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	47	P	D1/3	SWASTA
39	4	4	4	3	3	3	4	4	4	25	L	SMA	SWASTA
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	L	D1/3	WIRAUSAHA
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27	P	SMA	SWASTA
42	3	3	3	4	3	4	4	4	3	39	P	SD	SWASTA
43	3	3	3	3	3	3	4	4	3	50	P	S2	WIRAUSAHA
44	4	4	3	3	3	3	3	3	4	28	L	SMP	SWASTA
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4	35	P	S1	WIRAUSAHA
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	P	D1/3	SWASTA
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	L	SMA	SWASTA
48	3	1	2	3	3	2	3	3	2	27	P	SMA	SWASTA
49	3	1	2	3	3	2	3	3	2	25	P	SMA	WIRAUSAHA
50	3	1	2	3	3	2	3	3	2	25	P	SMA	SWASTA
51	4	3	4	3	3	3	4	2	4	30	L	SMA	SWASTA
52	4	3	4	3	3	3	4	2	4	30	L	SMA	SWASTA
53	4	3	4	3	3	3	4	2	4	35	L	SMA	SWASTA
54	3	3	4	3	3	3	4	4	4	30	L	SD	SWASTA
55	3	3	4	3	3	3	4	4	4	28	L	SD	SWASTA
56	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35	L	SD	SWASTA
57	3	3	4	4	3	3	3	3	4	47	L	SMP	SWASTA
58	3	3	4	4	3	3	3	3	4	47	L	SMP	SWASTA

59	3	3	4	4	3	3	3	3	4	47	L	SMP	SWASTA
60	3	3	4	4	3	3	4	3	3	40	L	S1	SWASTA
61	3	3	4	4	3	3	4	3	3	36	L	S1	SWASTA
62	3	3	4	4	3	3	4	3	3	46	L	S1	SWASTA
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	S1	WIRAUSAHA
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	S1	WIRAUSAHA
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	S1	WIRAUSAHA
66	3	3	2	3	3	3	3	2	3	39	L	SMP	SWASTA
67	3	3	2	3	3	3	3	2	3	26	L	SMP	SWASTA
68	3	3	2	3	3	3	3	2	3	38	L	SMP	SWASTA
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	L	SMP	SWASTA
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	L	SMP	SWASTA
71	4	3	4	3	4	4	4	4	4	27	L	SMA	WIRAUSAHA
72	4	3	4	3	4	4	4	4	4	28	L	SMA	WIRAUSAHA
73	4	3	4	3	4	4	4	4	4	29	L	SMA	WIRAUSAHA
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	L	S1	WIRAUSAHA
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	S1	WIRAUSAHA
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	S1	WIRAUSAHA
77	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	L	S1	WIRAUSAHA
78	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	L	S1	WIRAUSAHA
79	3	3	2	3	3	3	3	2	3	35	L	S1	WIRAUSAHA
80	3	2	2	3	3	3	3	3	3	31	L	SMA	SWASTA
81	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	L	SMA	SWASTA
82	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	L	SMA	SWASTA
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	L	SMP	SWASTA
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	P	SMA	SWASTA
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	P	SMA	SWASTA
86	2	2	2	3	3	2	3	3	3	62	L	S2	WIRAUSAHA
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	S1	SWASTA
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	S1	SWASTA
89	3	3	3	4	3	3	3	2	3	26	P	SMA	WIRAUSAHA
90	3	3	3	4	3	3	3	2	3	23	P	SMA	WIRAUSAHA

91	3	3	3	4	3	3	3	2	3	26	P	SMA	SWASTA
92	4	3	3	3	4	3	3	3	4	43	P	S1	SWASTA
93	4	3	3	3	4	3	3	3	4	43	P	S1	SWASTA
94	4	3	3	3	4	3	3	3	4	44	P	S1	SWASTA
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	29	L	SMA	SWASTA
96	4	4	3	3	3	4	4	3	3	30	L	SMA	WIRAUSAHA
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	23	L	SMA	SWASTA
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	L	D1/3	SWASTA
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	P	D1/3	SWASTA
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	D1/3	SWASTA
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	L	SD	SWASTA
102	1	3	3	3	3	1	3	3	3	30	L	SD	SWASTA
103	3	3	3	2	2	3	3	3	3	46	L	SD	SWASTA
104	3	3	3	2	2	3	3	3	3	48	L	SD	SWASTA
105	3	3	3	2	2	3	3	3	3	46	L	SD	SWASTA
106	3	2	3	3	3	2	4	3	2	40	L	SMA	SWASTA
107	3	2	3	3	3	2	4	3	2	40	L	SMA	SWASTA
108	3	2	3	3	3	2	4	3	2	40	L	SMA	SWASTA
109	3	2	3	3	3	2	4	3	2	40	L	SMA	SWASTA
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	L	SMA	WIRAUSAHA
111	3	3	3	3	3	4	4	3	3	35	L	SMA	SWASTA
112	3	3	3	3	3	4	3	2	3	26	L	SMA	SWASTA
113	3	3	3	3	3	4	3	2	4	26	L	SMA	SWASTA
114	3	3	3	3	3	4	3	2	4	26	L	SMA	SWASTA
115	3	3	3	3	3	4	3	2	4	26	L	SMA	SWASTA
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	L	D1/3	WIRAUSAHA
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	D1/3	SWASTA
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	L	D1/3	SWASTA
119	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32	P	SMA	SWASTA
120	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	P	SMA	WIRAUSAHA
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	P	SMA	SWASTA
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	L	SMA	SWASTA

123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	L	S1	WIRAUSAHA
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	L	S1	WIRAUSAHA
125	3	3	2	2	2	2	3	3	3	48	L	SMA	SWASTA
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	D1/3	WIRAUSAHA
127	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45	L	SMA	WIRAUSAHA
128	2	2	2	3	3	3	3	2	2	27	P	SMA	SWASTA
129	2	2	2	3	3	3	3	2	3	27	P	SMA	SWASTA
130	3	3	2	3	2	2	3	3	3	46	P	SMA	SWASTA
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	L	S1	WIRAUSAHA
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	D1/3	SWASTA
133	3	3	3	4	4	4	4	4	4	46	L	SMA	WIRAUSAHA
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	P	SMA	SWASTA
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	SMA	SWASTA
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	L	S1	SWASTA
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	L	S1	SWASTA
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	P	SMA	SWASTA
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	L	S1	SWASTA
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	L	S1	WIRAUSAHA
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	S1	WIRAUSAHA
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	L	S1	SWASTA
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	P	SMA	SWASTA
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	P	SMA	SWASTA
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	P	SMA	SWASTA
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	L	D1/3	WIRAUSAHA
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	D1/3	WIRAUSAHA
148	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	WIRAUSAHA
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	L	SMA	WIRAUSAHA
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	WIRAUSAHA
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	P	SMA	SWASTA
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	L	SMA	SWASTA

3.3 Hasil dan Pembahasan

Hasil survey IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kabupaten Karangasem terhadap 152 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik responden

Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4

Karakteristik SKM semester II th 2021

UMUR		
UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
< 20 TAHUN	0	**0,00**
20-45 TAHUN	131	**86,18**
46-59 TAHUN	17	**11,18**
>= 60 TAHUN	4	**2,63**
JUMLAH	152	**100**

JENIS KELAMIN		
JK	Responden	Persentase
L	101	66,45
P	51	33,55
JUMLAH	152	100

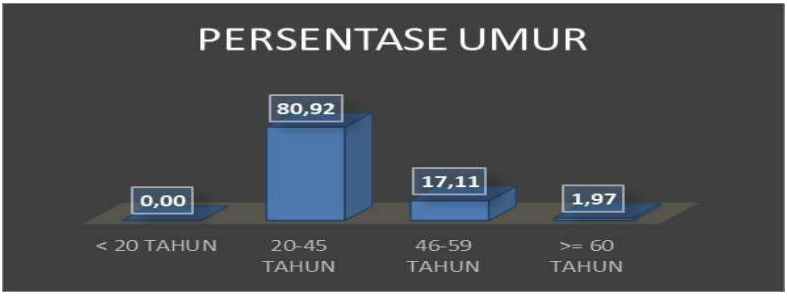
PENDIDIKAN		
PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	10	6,58
SMP	13	8,55
SMA	64	42,11
D1/3	21	13,82
S1	42	27,63
S2	2	1,32
S3	0	0,00
JUMLAH	152	100,00

PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	2	1,32
TNI	0	0,00
POLRI	0	0,00
SWASTA	103	67,76
WIRAUSAHA	47	30,92
JUMLAH	152	100

Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut :

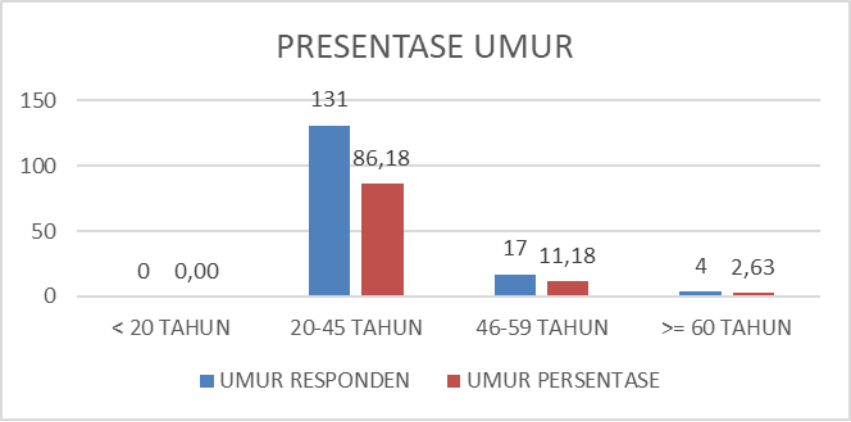
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan



sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur.

Gambar 1a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Semester I (Januari 2021s.d Juni 2021)

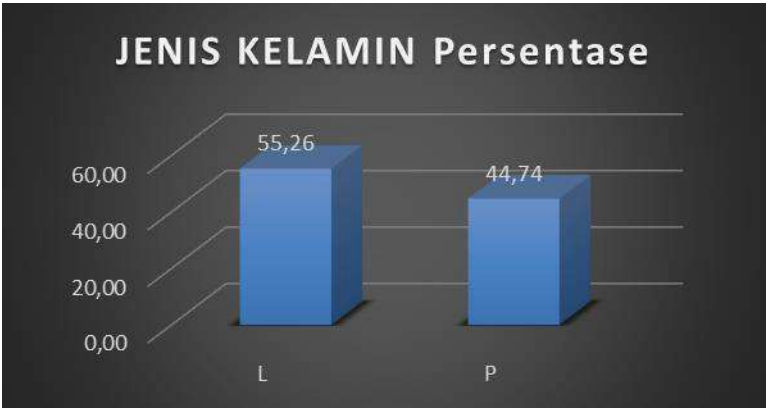


Gambar 1b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Semester II (Juli 2021 s.d Desember 2021)

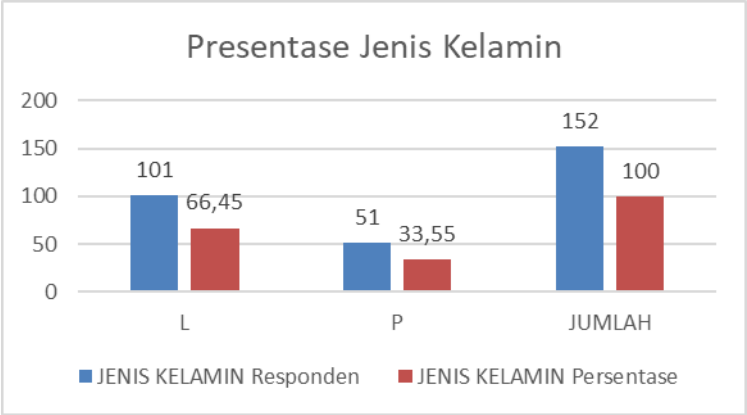
Dari Gambar 1a dan 1b di atas dapat dibandingkan responden atau pengguna jasa layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem pada Semester I & II paling dominan berada pada kelompok 20-45 tahun (80,92% - 86.18), ada peningkatan pelaku permohonan Perizinan dan Nonperizinan pada kategori umur 20-45 tahun sebesar 5,26%. Kemudian kelompok umur 46-59 Tahun penurunan dari 17,11% menjadi 11,18%, umur lebih dari 60 tahun dari (1,97%) meningkat menjadi 2,63%. dan kurang dari 20 tahun tidak ada yang mengisi (0%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,

Kajian variabel jenis kelamin pada Semester I&II terhadap 152 responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2a.



Gambar 2a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Semester I (Januari 2021 s.d Juni 2021)



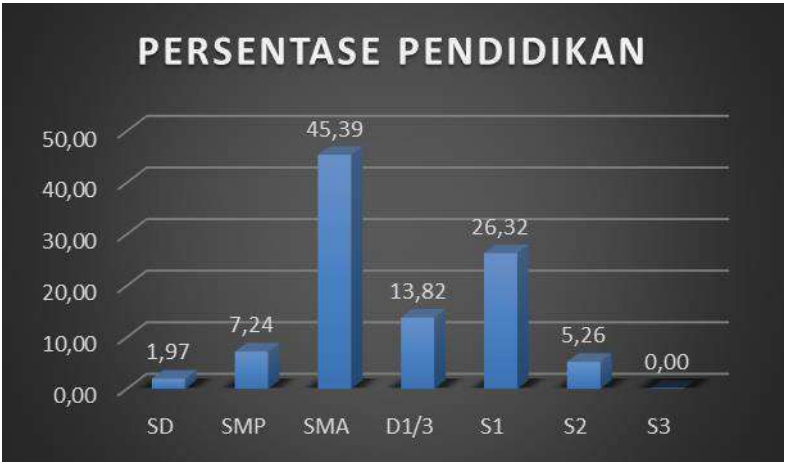
Gambar 2b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Semester II (Juli 2021 s.d Desember 2021)

Responden yang dominan sebagai pengguna jasa pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Karangasem pada Semester I&II Tahun 2021 adalah laki-laki yaitu sebesar (55,26 % & 66,45%) di semester II ada peningkatan sebesar 11,19% sedangkan responden perempuan pada semester II penurunannya sebesar (44,74 %.-35,55%) sebesar 11.19%.

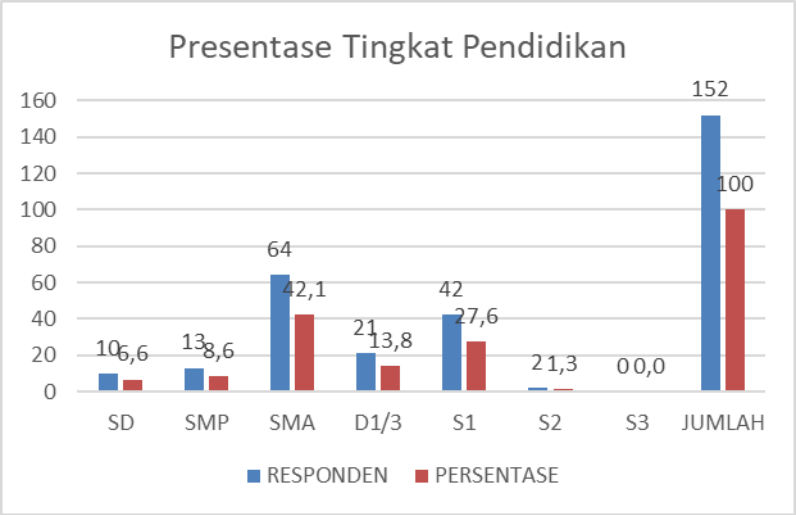
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna

layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Untuk Semester I Januari 2021 s.d Juni 2021 dan semester II Juli 2021 s.d Desember 2021 dapat dilihat pada Gambar 3a & 3b dibawah ini:



Gambar 3a. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester I (Januari s.d Juni 2021)



Gambar 3b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester II (Juli s.d Desember 2021)

Pada Gambar 3a dan 3b dapat dilihat bahwa pada Semester I responden dengan pendidikan SMA mendominasi (45,39 %), diikuti dengan kelompok pendidikan S1 (26,32%), D3/D1 (13,82%), SMP (7,24%), dan SD (1,97%). Untuk semester II tahun 2021 oleh didominasi pendidikan SMA (42,1%) diikuti pendidikan S1 (27,6%), D1/3 (13,8%), SMP (8,6%), SD (6,6%) dan urutan terakhir S2 (1,3%)

Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Dinas Penanaman Modal dan

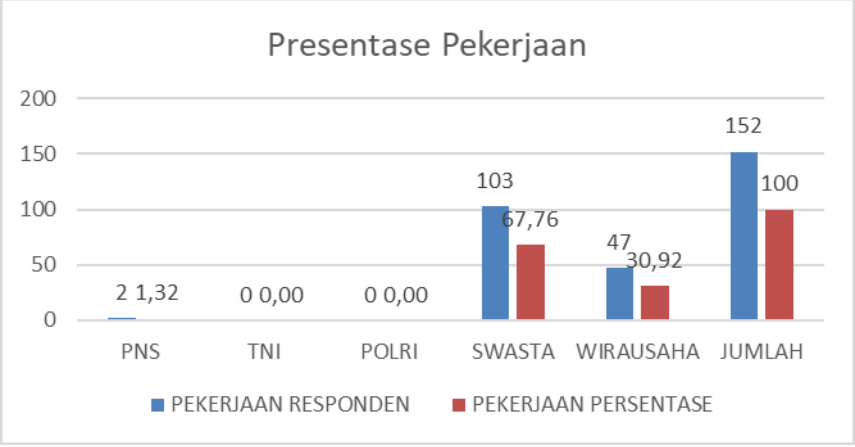
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem memiliki pendidikan yang cukup tinggi, SMA dan S1. Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Kelompok pekerjaan swasta ini mendominasi (73,68%) pada Survei SKM Semester I dan pada SKM semester II sebesar (67,76%) dibanding

kelompok pekerjaan lain. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4a.& 4b.

Gambar 4a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Semester I (Januari s.d Juni 2021)



Gambar 4b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Semester II (Juli s.d Desember 2021)

Pada Gambar 4b dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan utama adalah swasta yang mendominasi diikuti dengan kelompok pekerjaan utama lain wirausaha (30,92%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem pekerjaan utama adalah pengusaha swasta dan wirausaha.

B. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.

Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 152 responden.

Untuk memudahkan Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berdasarkan responden terhadap pertanyaan pada unsur pelayanan, nilai, mutu dan kinerja pelayanan ditampilkan pada Tabel sebagai berikut :

NO	UNSUR	NRR per Unsur
1	Persyaratan	3,18
2	Mekanisme dan Prosedur	3,05
3	Waktu Penyelesaian	3,12
4	Biaya/Tarif	3,19
5	Jenis Pelayanan	3,13
6	Kompetensi Pelaksana	3,13
7	Perilaku Pelaksana	3,28
8	Sarana dan prasarana	3,07
9	Penanganan Pengaduan	3,23

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Semester II bulan Juli sd. Desember 2021 adalah kisaran 3,05 sd. 3,28. Batasan nilai Interpal rata-rata per unsur sebagai berikut :

NILAI INTERVAL(NI)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1,00 - 2,56	D	TIDAK BAIK
2,60 - 3,06	C	KURANG BAIK
3,07 - 3,53	B	BAIK
3,54 - 4,00	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan hasil survei berada dalam kategori C dan B dengan kenerja unit layanan Kurang Baik dan Baik. Secara terintegrasi dan komprehensif Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan instansi DPMPTSP Kabupaten Karangasem adalah

berada dalam kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Untuk perbandingannya antara survei semester II dan I tahun 2021 dapatdilihat pada Gambar berikut

NO	UNSUR	NRR per Unsur	
		Semester II	Semester I
1	Persyaratan	3,18	3,45
2	Mekanisme dan Prosedur	3,05	3,43
3	Waktu Penyelesaian	3,12	3,40
4	Biaya/Tarif	3,19	3,40
5	Jenis Pelayanan	3,13	3,41
6	Kompetensi Pelaksana	3,13	3,43
7	Perilaku Pelaksana	3,28	3,56
8	Sarana dan prasarana	3,07	3,38
9	Penanganan Pengaduan	3,23	3,42

Nilai rata-rata perunsur survei tahun 2021 di semester II mengalami penurunan sekitar 0,28. Unsur Mekanisme dan prosedur mengalami penurunan sampai pada angka 0,39 berada pada katagori C, yaitu dengan katagori mutu pelayanan kurang baik, delapan unsur lainnya walau mengalami penurunan masih dalam katagori B dengan mutu pelayanan Baik.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan

Masyarakat berupa angka. Adapun hasil survei tahun 2021 semester II dapat di lihat pada tabel berikut :

NO	UNSUR	NRR tertimbang
1	Persyaratan	0,35
2	Mekanisme dan Prosedur	0,34
3	Waktu Penyelesaian	0,35
4	Biaya/Tarif	0,35
5	Jenis Pelayanan	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	0,35
7	Perilaku Pelaksana	0,36
8	Sarana dan prasarana	0,34
9	Penanganan Pengaduan	0,36
	Nilai Persepsi	3,15
	Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	78,77
	KATAGORI	BAIK

Nilai Indek Kepusan Masyarakat hasil survei semester II tahun 2021 dalah 78,77 berada pada unit pelayanan katagori Baik. Dan jika dibandingkan dengan pelaksanaan survei di tahun yang sama pada semester I dapat di lihat pada tabel berikut :

NO	UNSUR	NRR tertimbang	
		Semester II	Semester I
1	Persyaratan	0,35	0,38
2	Mekanisme dan Prosedur	0,34	0,38
3	Waktu Penyelesaian	0,35	0,38
4	Biaya/Tarif	0,35	0,38
5	Jenis Pelayanan	0,35	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	0,35	0,38

7	Perilaku Pelaksana	0,36	0,40
8	Sarana dan prasarana	0,34	0,38
9	Penanganan Pengaduan	0,36	0,38
Nilai Persepsi		3,15	3,43
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat		78,77	85,82
KATAGORI		BAIK	BAIK

Dari tabel tersebut diatas, dapat kita lihat bahwa nilai yang paling rendah adalah unsur Mekanisme dan Prosedur yang merupakan representasi dari tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dengan nilai 3,05. Sementara yang tertinggi adalah unsur Prilaku Pelaksana yang merupakan representasi dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Rendahnya angka survey unsur Mekanisme dan Prosedur memberikan informasi bahwa perlunya peningkatan dalam informasi dan atau mensosialisasikan Mekanisme dan Prosedur baik secara langsung maupun melalui media elektronik, untuk setiap layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan PTSP melihat bahwa Mekanisme dan prosedur belum terinformasi secara komprehensif. Hal ini menjadi acuan bagi dinas untuk memperbanyak dan merelokasi penempatan banner baik secara digital

maupun manual tentang Mekanisme dan prosedur yang diberikan, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang mekanisme dan prosedur yang akan mereka urus sebelum mereka datang ke kantor Dinas Sementara unsur prilaku pelaksana yang merupakan unsur penilaian terbaik perlu dijaga kualitasnya, sehingga masyarakat lain yang membutuhkan layanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP tetap mendapatkan kualitas layanan yang prima. Disamping Mekanisme dan Prosedur yang belum tersosialisasi secara luas, masyarakat menilai bahwa sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, persyaratan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan masih belum memuaskan. Hal ini terlihat dari nilai rata rata unsur tertimbang antara 3,07 s.d. 3,23. Dinas perlu menyusun rencana penambahan sarana dan prasarana, memperhatikan batasan waktu proses layanan, menyesuaikan dengan SOP, waktu layanan yang pasti dan konsisten dalam membuka layanan selama waktu layanan masih diberikan. Sebagai contoh, jika waktu layanan antara pukul 09.00-12.00, maka petugas sudah harus berada pada booth/meja

layanan dan tetap berada di sana sampai waktu layanan selesai pada pukul 12.00. Dinas harus memastikan dan menginformasikan secara jelas kepada masyarakat tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memberikan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dan yang tidak kalah penting adalah konsistensi dalam menyelesaikan dokumen tersebut sesuai dengan waktu yang layanan yang telah ditetapkan. Disamping itu perlu juga untuk dikaji proses layanan secara elektronik sehingga masyarakat cukup mendaftar dan melengkapi serta mengambil dokumen yang mereka butuhkan lewat website dinas (layanan secara online) sehingga hal ini tentu akan mengurangi waktu layanan yang dibutuhkan dan menekan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat karena tidak harus mendatangi langsung Dinas Penanaman Modal Dan PTSP dalam mengurus keperluan mereka.

D. Tindak Lanjut Perbaikan SKM

Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan Nilai Indek Kepuasan Masyarakat yaitu 78,77 artinya kinerja unit pelayanan masih dengan katagori Baik/C dan mengetahui kecendrungan menurunnya

Nilai IKM jika dibandingkan dengan hasil survei semester I di tahun 2021 adalah dengan nilai 82,85. Oleh Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, setelah mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan. Adapun hasil tingkatan prioritas sebagai tindak lanjut SKM dapat di lihat seperti pada tabel di bawah

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM						
NO	PRIORITAS UNSUR	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Mekanisme dan Prosedur	3,05	C	Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan	Tahun 2022	Kepala Bidang Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan
2	Sarana dan prasarana	3,07	B	Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan	Tahun 2022	Sekretaris DPMPTSP
3	Waktu Penyelesaian	3,12	B	Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Peningkatan Layanan	Tahun 2022	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Peningkatan Layanan
4	Jenis Pelayanan	3,13	B	Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Peningkatan Layanan	Tahun 2022	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Peningkatan Layanan
5	Kompetensi Pelaksana	3,13	B	Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan	Tahun 2022	Sekretaris DPMPTSP

6	Persyaratan	3,18	B	Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan	Tahun 2022	Kepala Bidang Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan
7	Biaya/Tarif	3,19	B	Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan	Tahun 2022	Kepala Bidang Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan
8	Penanganan Pengaduan	3,23	B	Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Peningkatan Layanan	Tahun 2022	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Peningkatan Layanan
9	Perilaku Pelaksana	3,28	B	Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan	Tahun 2022	Sekretaris DPMPTSP

Melihat tabel tersebut di atas ada tiga Perioritas tindak lanjut perbaikan Pelayanan perizinan dan non perizinan sebagai berikut

1. Mekanisme dan Prosedur

   Mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan katagori kurang baik/Cdengan nilai 3,05. Aspek yang mempengaruhi adanya perubahan regulasi atau peraturan peraturan, demikian juga regulasi daerah belum siap, perubahan system aplikasi pelayanan perizinan Berusaha yaitu pada tanggal 9 Agustus 2021 dilouncingnya Sistem OSS RBA, yang sebelumnya menggunakan Sistem OSS v1.1. sistem OSS RBA untuk usaha risiko tinggi (Menengah Tinggi dan Tinggi) belum siap di proses dalam sistem OSS

RBA.

Tindak lanjut perbaikan :

- Merancang Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati terkait dengan Perizinan Berusaha dan Non berusaha.
- Peningkatan kwalitas SDM (Sumber Daya Manusia) memberikan kesempatan untuk mengikuti Bimbingan Teknis terkait dengan system OSS RBA dan SiCantik Cloud.
- Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung dan melalui media masa.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan ada pada katagori Baik/B dengan nilai 3,07. Aspek yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan umum, kenyamanan, seperti sarana pendukung layanan antara lain ruang tunggu, toilet, jaringan internet, area bermain anak, ruang menyusui, kursi tunggu, sitem antrean dan tempat foto copy.

Tindak lanjut perbaikan :

- Rehab Gedung pelayanan, pemeliharaan dan penambahan sarana pendukung dengan anggaran CSR (**Corporate Social**

Responsibility) untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian proses perizinan hasil SKM dengan mutu pelayanan katagori Baik/C dengan nilai 3,12. Pelaksanaan proses perizinan dan non perizinan berpedoman dengan Standar Operasional Prosedur, Perizinan dan non perizinan akan terbit jika memenuhi persyaratan lengkap dan benar, aspek yang mempengaruhi keterlambatan proses perizinan terbit antara lain sistem aplikasi pelayanan, jaringan internet, pemenuhan persyaratan oleh pemohon,

   Tindak lanjut perbaikan

   - Peningkatan kualitas SDM, yaitu pemahaman terhadap tugas pokok dan pungsi masing-masing petugas.
   - Memberikan informasi yang jelas ke pemohon perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- Memanajemen ulang petugas di Fron Office dan Back Office, untuk tidak dirotasi.
- Di front office menempatkan Pegawai Negeri Sipil selaku penanggung jawab.

Demikian tiga perioritas sebagai tindak lanjut menurunnya Indek Kepuasan Masyarakat hasil survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2021 untuk perbaikan pelayanan kedepan.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara terintegrasi dan komprehensif Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem pada Tahun 2021 Semester II adalah berada dalam kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem “Baik”. Ini ditunjukkan oleh nilai akumulatif Indek Kepuasan Masyarakat Semester II berada pada nilai interval konversi 76,61 - 88,30 yaitu 78,77.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem hendaknya sangat perlu meningkatkan pelayanannya, dan perlu adanya upaya untuk meningkatkan dan memperhatikan Mekanisme

dan Prosedur dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu pelayanan dalam menerbitkan izin sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

2. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
4. Untuk point-point yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya point terhadap nilai yang rendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk point yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima.
5. Agar setiap petugas dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan sopan dan ramah.
6. Agar menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN **DPM&PTSP** KABUPATEN KARANGASEM

TAHUN 2021 SEMESTER II

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ Jam 08.00-12.00 wita ☐ Jam 13.00-17.00 wita

Jenis Kelamin : L ☐ P ☐

Umur : TH

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/3 ☐ S1 ☐ S2 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas. d. Sangat Puas		4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas	

NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI

menuju KARANGASEM ERA BARU

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM

GEDUNG UNIT 11 CIVIC CENTER LANTAI I

Jalan Kapten Jaya Tirta Amlapura Telp. 0363 23564

MAL PELAYANAN PUBLIK

Jalan Gajah Mada Amlapura Telp. 0363 2787156